

全国健康保険協会千葉支部 第82回評議会

(平成28年6月21日開催)

平成27年度 お客様満足度調査結果について (千葉支部)

調査概要（平成27年度 お客様満足度調査）

【調査目的】

お客様との主な接点である「窓口」と「電話口」における接客サービス等の実態を把握することにより、課題・改善点を発見し、改善につなげていくことにより、更なるサービス向上を目指す。

【調査機関】

株式会社 インテージリサーチ（本部委託業者）

【調査内容】

①窓口アンケート調査

- i 調査方法：支部窓口に来訪されたお客様によるアンケートへの自記入式
- ii 調査対象：調査実施期間に支部窓口に来訪されたお客様を対応した職員
- iii 評価方法：項目別満足度を5段階評価
- iv 調査期間：平成27年11月～12月

②架電調査

- i 調査方法：委託先の調査員による架電覆面調査
- ii 調査対象：調査実施期間に電話対応した職員
- iii 評価方法：項目別サービス実施状況を○×評価
- iv 調査期間：平成27年12月～平成28年1月

【主な調査項目】

①窓口アンケート調査

- お客様の属性（事業所担当者・被保険者等）、性別・年代
- 来訪状況（時間帯、待ち時間）
- 項目別満足度（5段階評価）
待ち時間、職員の応接態度など10項目
- 全体の満足度（5段階評価）
- 意見・要望（自由記入）

②架電調査

- 電話に出るまでのコール数
- オープニング（○×評価、4項目）
- 用件に対する説明内容（○×評価、2項目）
- クロージング（○×評価、2項目）
- 話し方・聞き方（○×評価、6項目）
- オペレーションスキル（○×評価、4項目）
- 保留時間（○×評価、1項目）
- 支部総合評価（5段階評価、4項目）
- 総合的な満足度（5段階評価）
- 良かった点・改善点（自由記入）

【調査数】

- 窓口アンケート調査数 全支部計9,151（うち千葉支部151）
- 架電調査数 全支部計1,700（うち千葉支部30）

平成27年度(2015年度)
お客様満足度調査結果

《支部カルテ》

千葉支部

《 目 次 》

1. 総合評価		
(1) 総合評価	2
(2) 窓口アンケート調査 評価内訳	2
(3) 架電調査 評価内訳	2
(4) 各調査の総合満足度の分布状況と貴支部の位置	2
(5) 総評	2
2. 窓口アンケート調査		
(1) 今年度実施した改善のための取り組み	3
(2) 中項目別満足度の推移	3
(3) 調査項目別満足度	4
(4) 総合満足度への影響しやすさと昨年度からの推移	5
(5) 優先的に改善すべき点	5
(6) お客様からのご意見・ご要望	6
3. 架電調査		
(1) 今年度実施した改善のための取り組み	7
(2) 調査項目別満足度の推移	7
(3) 調査項目別満足度	8
(4) 窓口アンケート調査との比較	8
(5) 満足度別実施率	9
(6) 調査項目別実施率	10
(7) 優良対応率	11
(8) 総合満足度への影響しやすさと昨年度からの推移	12
(9) 優先的に改善すべき点	12
(10) 調査員の所感	13
4. 総括		
(1) 優先改善項目の確認(応接態度に関する満足度の比較と課題)	14
(2) 優先改善項目の確認(電話対応)	14
5. 参考		
(1) 電話対応(架電調査)の課題を解決するための具体的な施策	15
(2) 電話対応(架電調査)の評価が高い支部	16
6. 調査概要、カルテの見方		
(1) 調査概要	17
(2) カルテの見方	17

1. 総合評価

(1) 総合評価

	窓口アンケート調査		架電調査	
	貴支部	全支部平均	貴支部	全支部平均
総合満足度				
27年度	98.0%	96.8%	60.0%	57.8%
26年度	95.9%	96.9%	50.0%	59.9%
調査票数	151票	9,151票	30コール	1,700コール

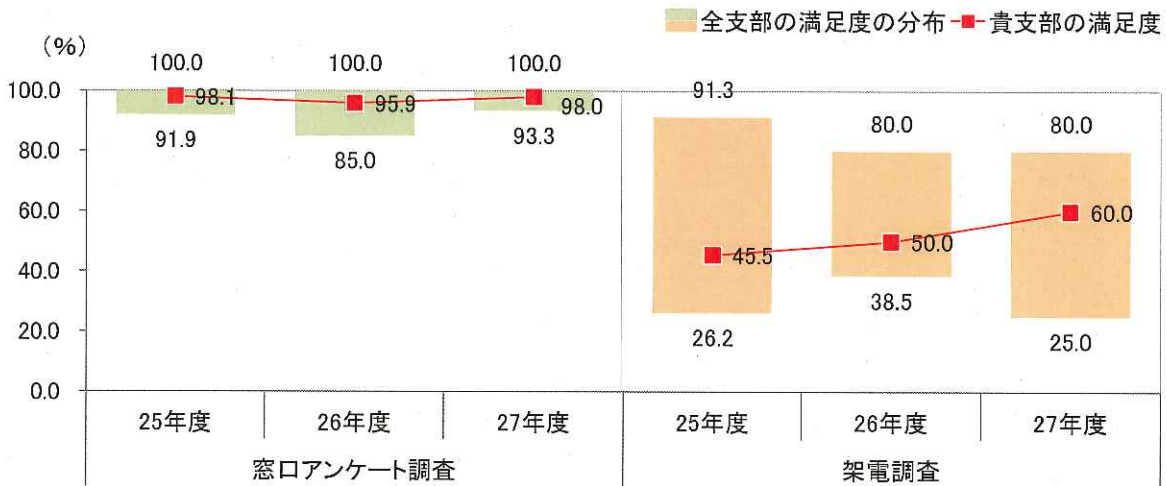
(2) 窓口アンケート調査 評価内訳

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
27年度	95.4%	2.6%	2.0%	0.0%	0.0%
26年度	90.1%	5.8%	4.1%	0.0%	0.0%

(3) 架電調査 評価内訳

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
27年度	20.0%	40.0%	23.3%	13.3%	3.3%
26年度	26.5%	23.5%	32.4%	14.7%	2.9%

(4) 各調査の総合満足度の分布状況と貴支部の位置



※グラフはその年の満足度の分布であり、上下の数値はその年の最高値、最低値を示す。グラフの幅が広いほど、支部ごとの満足度のばらつきが大きい。
 ※グラフ中の■は、貴支部の満足度を示す。

(5) 総評

【窓口アンケート調査】
 全支部平均は、昨年度からほぼ横ばいで96.8%となっています。全支部の満足度の分布をみると、昨年度と比べ最低値が上昇しており、最も高い支部と最も低い支部との差が小さくなっています。
 貴支部の総合満足度は、昨年度から2.1ポイント上昇し、98.0%となっています。

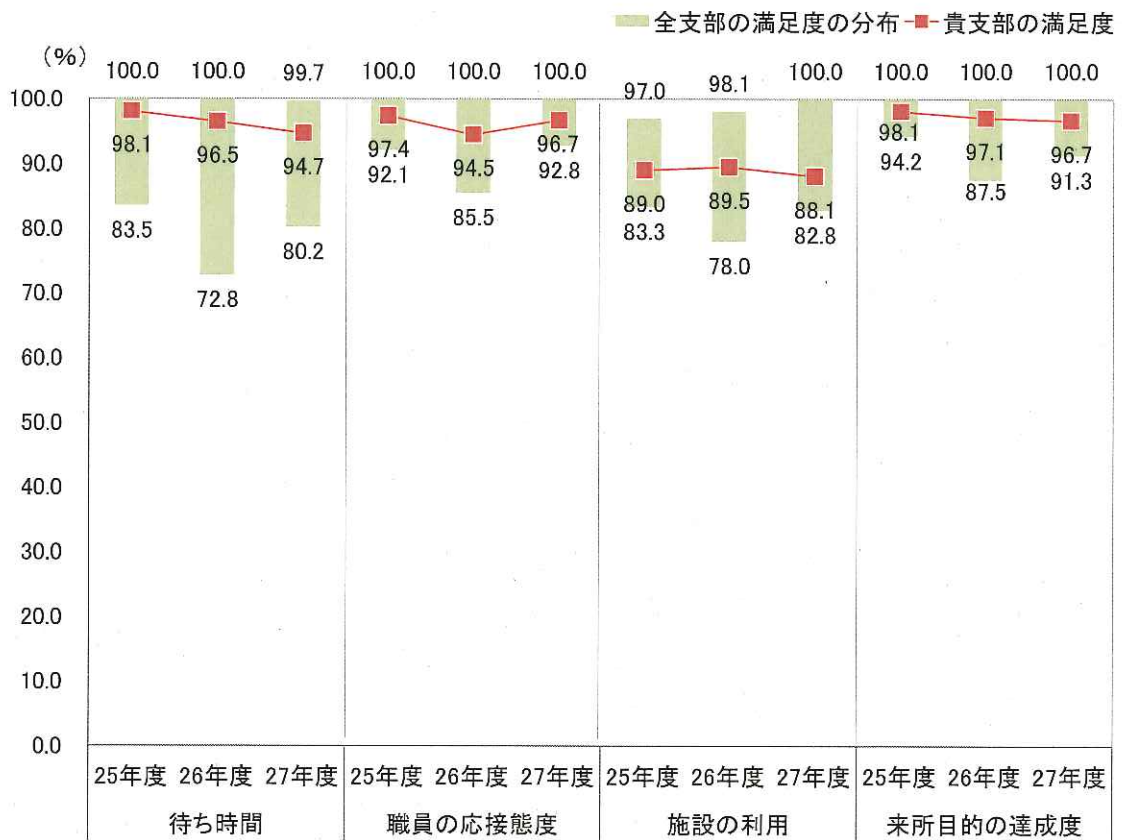
【架電調査】
 全支部平均は、昨年度からやや低下し57.8%となっています。全支部の満足度の分布をみると、昨年度と比べ最低値が低下しており、最も高い支部と最も低い支部との差が大きくなっています。
 貴支部の総合満足度は、昨年度から10.0ポイント上昇し、60.0%となっています。25年度からの推移をみると、2年連続で上昇しています。

2. 窓口アンケート調査

(1) 今年度実施した改善のための取り組み

改善のための取り組み	
待ち時間	・待ち時間を減らすため、混雑状況を意識し、混雑している際は職員が対応するよう体制を整えた
応接態度	
施設利用	・案内表示に関し、ビル管理会社と交渉を行った
来所目的の達成度	

(2) 中項目別満足度の推移



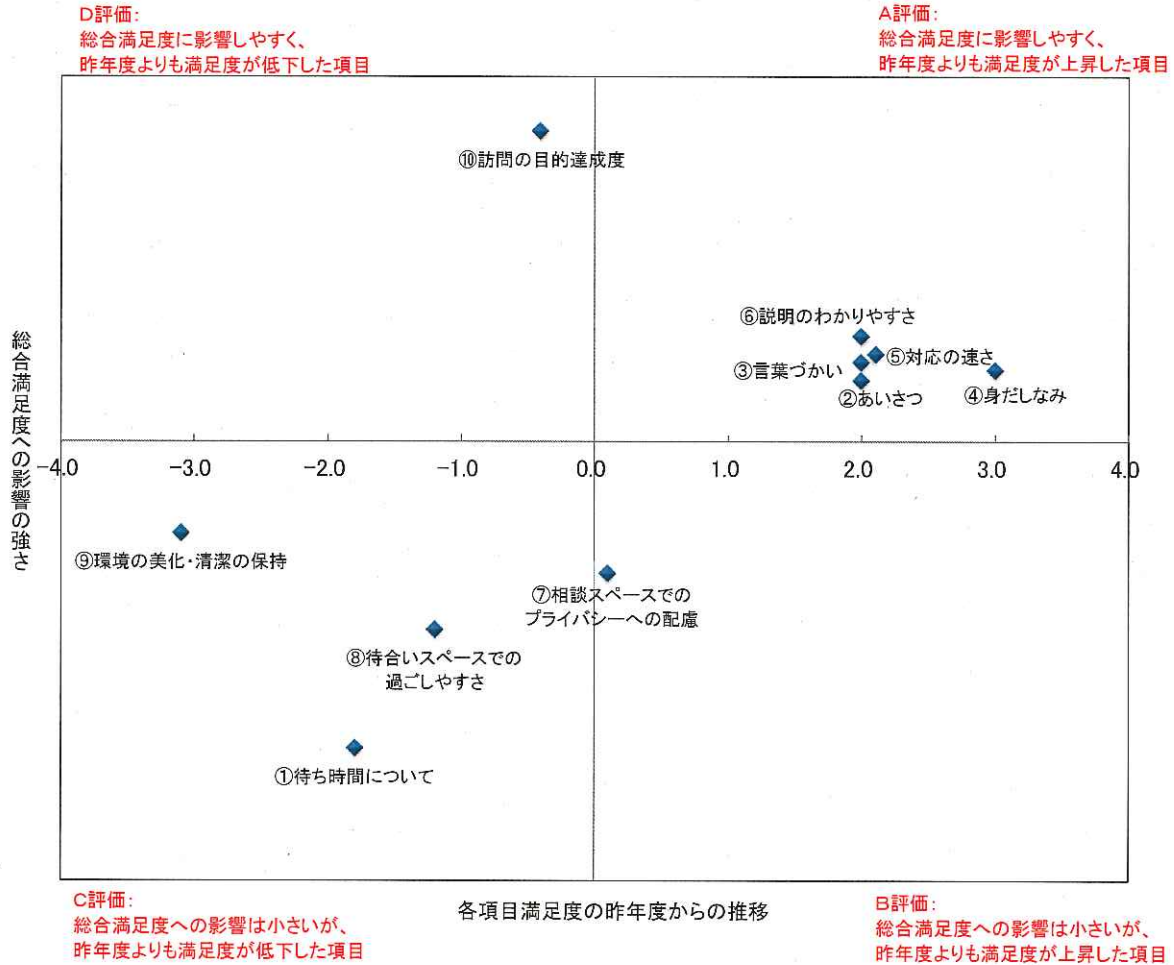
2. 窓口アンケート調査

(3) 調査項目別満足度

	満足度	評価の内訳				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
待ち時間						
27年度	94.7%	92.1%	2.6%	5.3%	0.0%	0.0%
26年度	96.5%	94.7%	1.8%	3.5%	0.0%	0.0%
職員の応接態度						
27年度	96.7%	96.0%	0.7%	3.3%	0.0%	0.0%
26年度	94.5%	92.6%	1.9%	5.5%	0.0%	0.0%
あいさつ						
27年度	96.7%	96.0%	0.7%	3.3%	0.0%	0.0%
26年度	94.7%	92.4%	2.3%	5.3%	0.0%	0.0%
言葉づかい						
27年度	96.7%	94.7%	2.0%	3.3%	0.0%	0.0%
26年度	94.7%	93.0%	1.8%	5.3%	0.0%	0.0%
身だしなみ						
27年度	96.0%	95.4%	0.7%	4.0%	0.0%	0.0%
26年度	93.0%	92.4%	0.6%	7.0%	0.0%	0.0%
対応の速さ						
27年度	97.4%	97.4%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%
26年度	95.3%	93.6%	1.8%	4.7%	0.0%	0.0%
説明のわかりやすさ						
27年度	96.7%	96.7%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%
26年度	94.7%	91.8%	2.9%	5.3%	0.0%	0.0%
施設の利用						
27年度	88.1%	80.8%	7.3%	11.9%	0.0%	0.0%
26年度	89.5%	83.0%	6.4%	10.5%	0.0%	0.0%
プライバシーへの配慮						
27年度	90.7%	82.8%	7.9%	9.3%	0.0%	0.0%
26年度	90.6%	84.8%	5.8%	9.4%	0.0%	0.0%
待合スペース						
27年度	84.8%	76.8%	7.9%	15.2%	0.0%	0.0%
26年度	86.0%	77.8%	8.2%	14.0%	0.0%	0.0%
環境美化・清掃保持						
27年度	88.7%	82.8%	6.0%	11.3%	0.0%	0.0%
26年度	91.8%	86.5%	5.3%	8.2%	0.0%	0.0%
来所目的						
27年度	96.7%	94.7%	2.0%	2.6%	0.7%	0.0%
26年度	97.1%	94.2%	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%

2. 窓口アンケート調査

(4) 総合満足度への影響しやすさと昨年度からの推移



(5) 優先的に改善すべき点

評価	改善すべき点
D評価: 総合満足度に影響しやすく、 昨年度よりも満足度が低下した項目	⑩訪問の目的達成度
C評価: 総合満足度への影響は小さいが、 昨年度よりも満足度が低下した項目	⑨環境の美化・清潔の保持 ⑧待合スペースでの過ごしやすさ ①待ち時間について
B評価: 総合満足度への影響は小さいが、 昨年度よりも満足度が上昇した項目	⑦相談スペースでのプライバシーへの配慮
A評価: 総合満足度に影響しやすく、 昨年度よりも満足度が上昇した項目	⑥説明のわかりやすさ ⑤対応の速さ ③言葉づかい ④身だしなみ ②あいさつ

優先的に
対応が
必要

現在の
取り組み
を維持

2. 窓口アンケート調査

(6)お客様からのご意見・ご要望

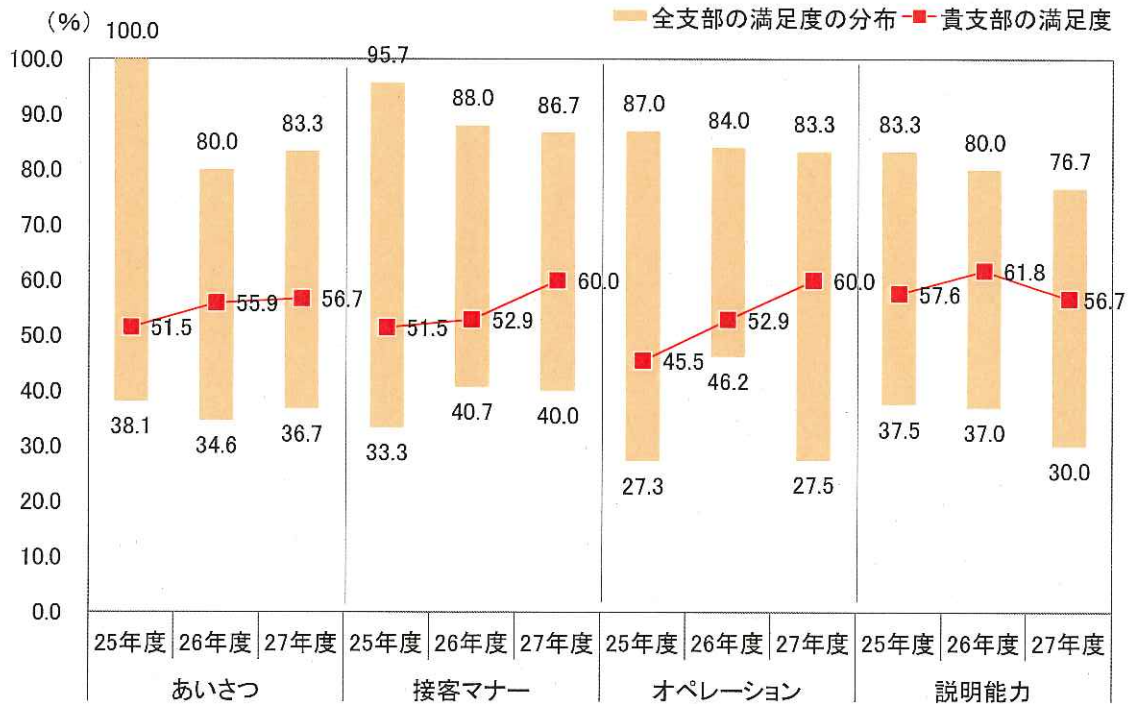
	ご意見・ご要望 等
良かった点	受付、感じが良い。細かい点に気をつけてくれて、感じが良かった。
	発券より先に声をかけてくれて良かった。指示が適切だった。
	初めての事なので迷いながら、たどり着いたのですがお昼の時間になってしまい申し訳ないと思いつつ、心よく対応して頂き助かりました。
	話し方やしぐさなど、おだやかで良かったです。
	説明がていねいでわかりやすく、「急いでいる」と言ったらその旨の対応をしてくださると言われ安心しました。
	こちらの質問に対して的確にわかりやすく説明して頂き不安から安心感に変わりました。有難うございました。
	簡潔にわかり易く説明をして頂きました。ありがとうございます。
	訪問する前に電話対応していただいた方が説明もとても丁寧でわかりやすく、とても良かったと思います。
	「電話を下さい」と気遣っていただいて、心強く感じました。ありがとうございます。色々聞かかと思いますが、宜しくお願い致します。
	判断に迷う事にも適切なアドバイスを頂けて助かっています。有難うございます。
改善点	9Fに来るまでに入口がわかりづらく迷った。
	病人もくるので、施設の階、場所も、考慮してほしい。
	受付発券機が目につきにくい。
	処理を早くしてほしい。
	直接来て、不明点を教えていただくより電話でわかりやすく教えていただければと思う。

3. 架電調査

(1) 今年度実施した改善のための取り組み

	改善のための取り組み
あいさつ	・12月3日及び4日にCS伝達研修を実施(オープニング及びクロージングでの挨拶の重要性を学習)
接客マナー	・12月3日及び4日にCS伝達研修を実施
オペレーション	・12月3日及び4日にCS伝達研修を実施(対応の親身さに関する指摘が多かったため、「共感さ」を表現するあいづち、言葉添えの重要性を学習)
説明能力	・12月3日及び4日にCS伝達研修を実施(専門用語を使用せず、言葉を選び説明することを学習)

(2) 調査項目別満足度の推移



3. 架電調査

(3) 調査項目別満足度

	満足度	評価の内訳				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
あいさつ						
27年度	56.7%	20.0%	36.7%	30.0%	6.7%	6.7%
26年度	55.9%	26.5%	29.4%	26.5%	14.7%	2.9%
接客マナー						
27年度	60.0%	20.0%	40.0%	30.0%	3.3%	6.7%
26年度	52.9%	26.5%	26.5%	32.4%	11.8%	2.9%
オペレーション						
27年度	60.0%	23.3%	36.7%	23.3%	10.0%	6.7%
26年度	52.9%	35.3%	17.6%	35.3%	8.8%	2.9%
説明能力						
27年度	56.7%	20.0%	36.7%	26.7%	6.7%	10.0%
26年度	61.8%	29.4%	32.4%	20.6%	17.6%	0.0%

(4) 窓口アンケート調査との比較

調査項目	満足度	評価の内訳				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
あいさつ						
架電調査	56.7%	20.0%	36.7%	30.0%	6.7%	6.7%
窓口アンケート調査	96.7%	96.0%	0.7%	3.3%	0.0%	0.0%
接客マナー						
架電調査	60.0%	20.0%	40.0%	30.0%	3.3%	6.7%
窓口アンケート調査(言葉づかい)	96.7%	94.7%	2.0%	3.3%	0.0%	0.0%
オペレーション						
架電調査	60.0%	23.3%	36.7%	23.3%	10.0%	6.7%
窓口アンケート調査(対応の速さ)	97.4%	97.4%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%
説明能力						
架電調査	56.7%	20.0%	36.7%	26.7%	6.7%	10.0%
窓口アンケート調査 (説明のわかりやすさ)	96.7%	96.7%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%

3. 架電調査

(5) 満足度別実施率

関連項目	調査結果				
	満足度		実施率		
	27年度	26年度	27年度	26年度	前年差
あいさつ	56.7%	55.9%			
① 3コール以内に出たか	—	—	73.3%	88.2%	▲14.9%
② 電話に出た際、「はい」や「お電話ありがとうございます」「お待ちせしました」など、オープニングの挨拶があったか	—	—	86.7%	88.2%	▲1.5%
③ 「協会けんぽ〇〇支部〇〇でございます。」のように、「協会名」「支部名」「担当者名」を全て名乗ったか	—	—	76.7%	91.2%	▲14.5%
⑦ 「わたくし、〇〇グループの〇〇と申します。お電話ありがとうございました。」など、クロージングの挨拶があったか	—	—	76.7%	76.5%	0.2%
⑧ 電話の切り方は適切だったか	—	—	76.7%	79.4%	▲2.7%
接客マナー	60.0%	52.9%			
⑧ 電話の切り方は適切だったか	—	—	76.7%	79.4%	▲2.7%
⑨ こちらを歓迎していると感じられるように、表情のある声のトーンで話をしていたか	—	—	83.3%	67.6%	15.7%
⑩ こちらが聞き取りやすいように、相手に合わせた適切なスピードや発音で話をしていたか	—	—	70.0%	88.2%	▲18.2%
⑪ 敬語の使い方も問題なく、こちらが不適切・不快と感じるような言葉づかいはなかったか	—	—	93.3%	97.1%	▲3.8%
⑫ 話の受け止め方は、「～ということですね」「それはお困りですね」など、こちらが共感されていると感じられるものだったか	—	—	80.0%	61.8%	18.2%
⑬ 保留にする際に保留する理由と適切な言葉添えはあったか また、再度電話に出た際の言葉添えはあったか	—	—	96.7%	91.2%	5.5%
⑭ こちらの話を質問を遮らずに最後まで聞いていたか	—	—	93.3%	91.2%	2.1%
⑱ 職員の対応には親身さが感じられたか	—	—	76.7%	61.8%	14.9%
オペレーション	60.0%	52.9%			
④ 「用件」を伝えた際に、復唱があったか	—	—	60.0%	67.6%	▲7.6%
⑫ 話の受け止め方は、「～ということですね」「それはお困りですね」など、こちらが共感されていると感じられるものだったか	—	—	80.0%	61.8%	18.2%
⑬ 保留にする際に保留する理由と適切な言葉添えはあったか また、再度電話に出た際の言葉添えはあったか	—	—	96.7%	91.2%	5.5%
⑭ こちらの話を質問を遮らずに最後まで聞いていたか	—	—	93.3%	91.2%	2.1%
⑮ こちらの話をスピーディかつ正確に理解していたか	—	—	96.7%	91.2%	5.5%
⑯ 案内に必要な情報のヒアリングができていたか	—	—	76.7%	76.5%	0.2%
⑰ 案内や情報提供時の説明は簡潔でわかりやすいものだったか	—	—	93.3%	85.3%	8.0%
⑱ 職員の対応には親身さが感じられたか	—	—	76.7%	61.8%	14.9%
⑲ 保留時間について問題を感じなかったか	—	—	96.7%	97.1%	▲0.4%
説明能力	56.7%	61.8%			
⑩ こちらが聞き取りやすいように、相手に合わせた適切なスピードや発音で話をしていたか	—	—	70.0%	88.2%	▲18.2%
⑪ 敬語の使い方も問題なく、こちらが不適切・不快と感じるような言葉づかいはなかったか	—	—	93.3%	97.1%	▲3.8%
⑰ 案内や情報提供時の説明は簡潔でわかりやすいものだったか	—	—	93.3%	85.3%	8.0%
⑤⑥ 目的に応じた案内や情報提供ができていたか	—	—	65.0%	69.2%	▲4.2%

※青字は100%を達成している項目を示し、赤字は全支部平均を下回っている項目を示す。
 ※「⑤⑥目的に応じた案内や情報提供ができていたか」は2項目(⑤「目的に応じた案内や情報提供」、⑥「申請手続きに関する案内や注意事項の説明」)で評価を行っているが、上表では2項目の平均値を用いている。(次頁以降、同じ。)

3. 架電調査

(6) 調査項目別実施率



オープニング

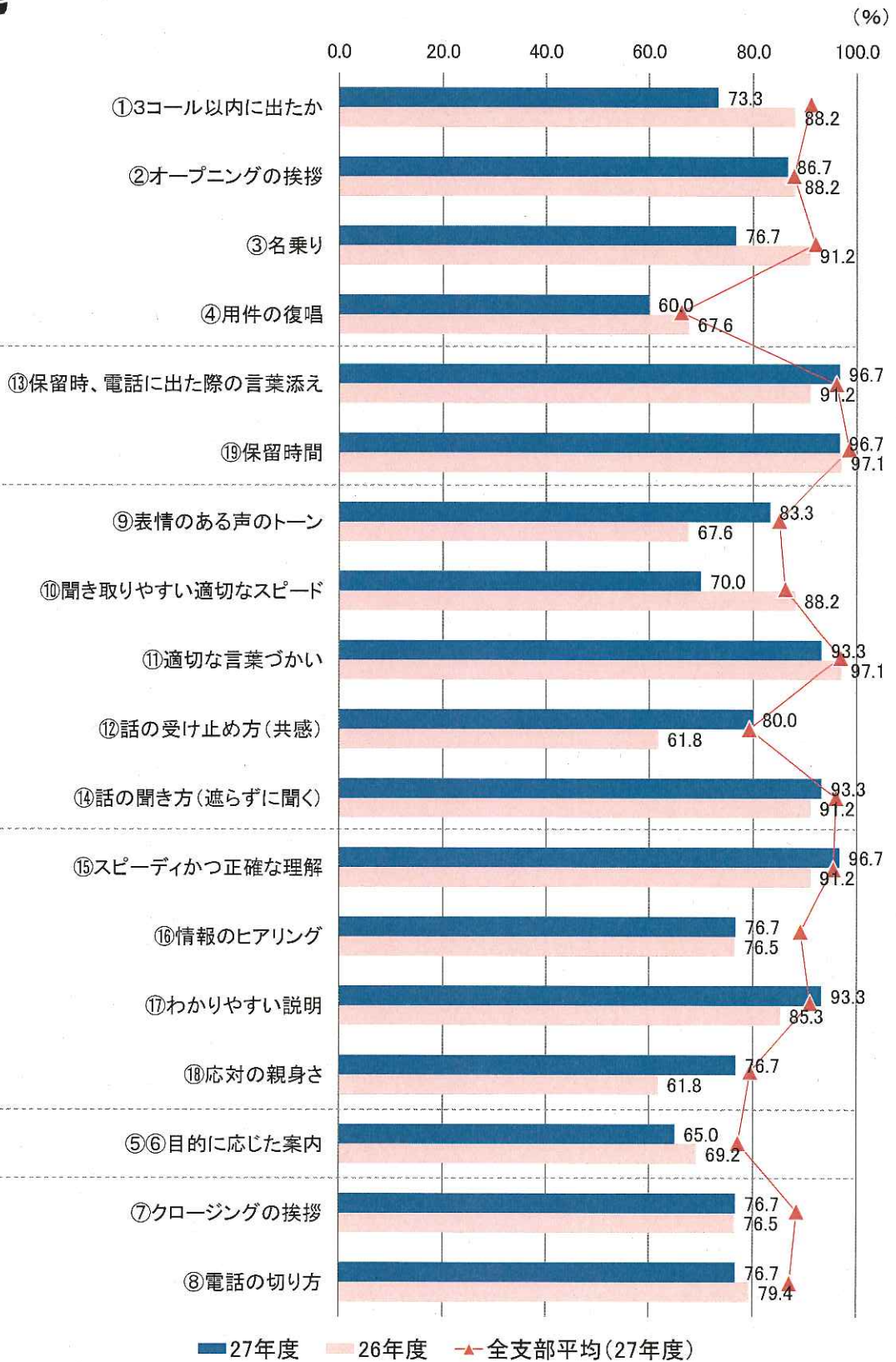
保留

話し方・聴き方

オペレーション

説明

クロージング

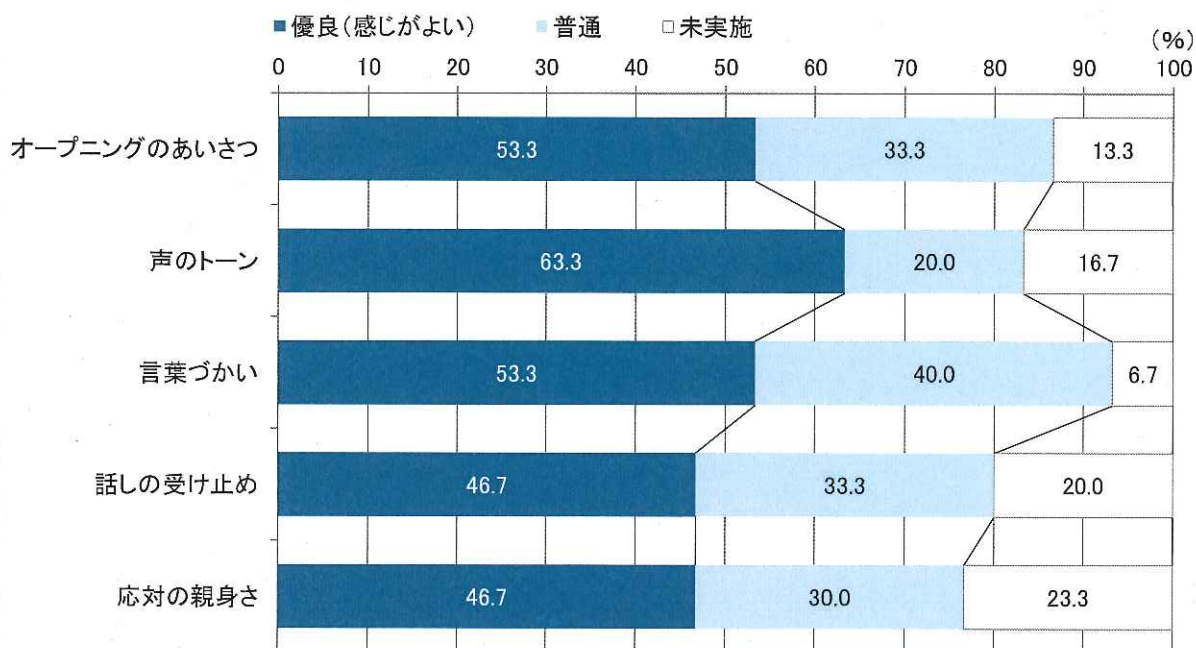


3. 架電調査

(7) 優良対応率

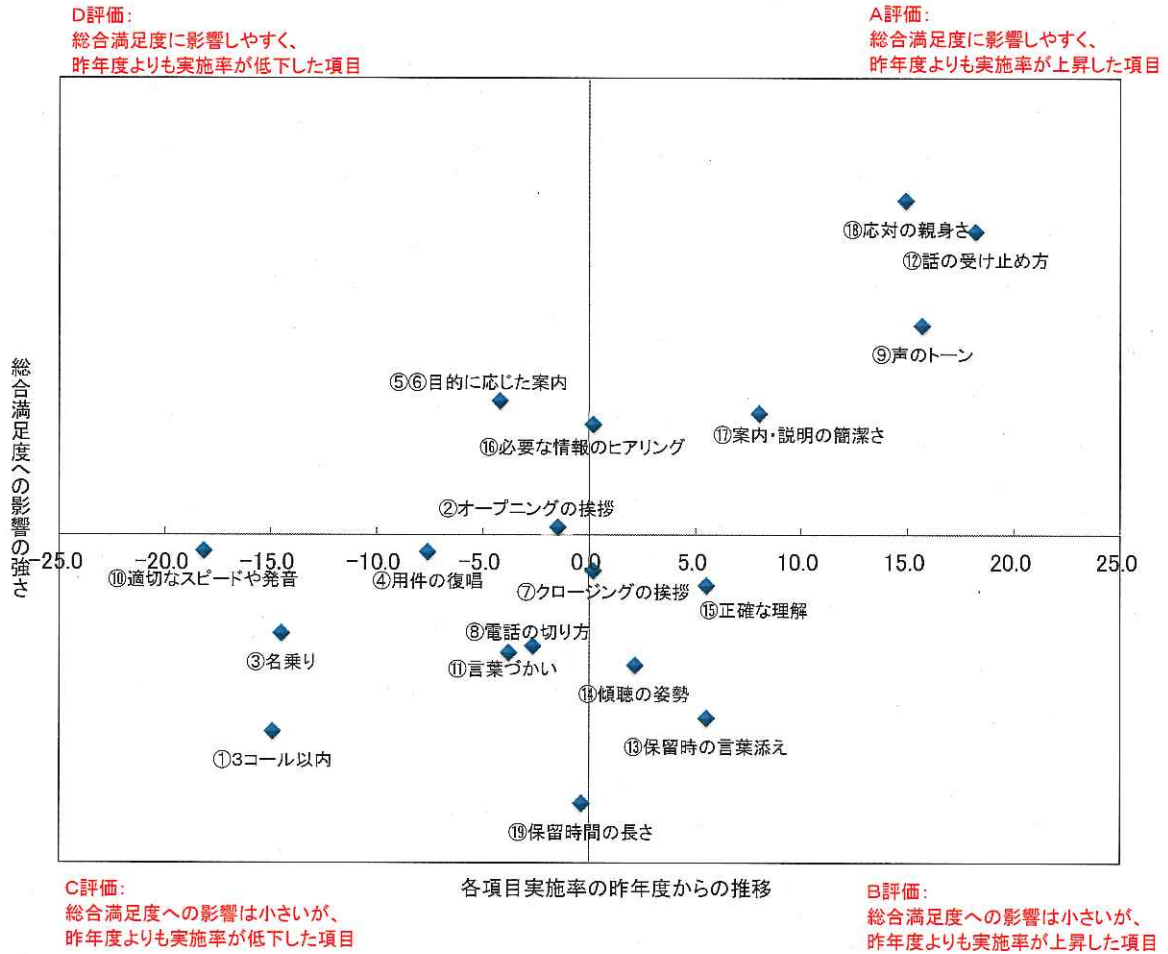
調査項目	実施率	○評価(できていた)の理由	×評価(できていなかった)の理由	優良対応率
オープニングのあいさつ	86.7%	「お電話ありがとうございます」「お待ちしております」「はい〇〇です」などの挨拶があった、元気のよい、はっきりした挨拶があった	オープニングの挨拶はなかった、オープニングの挨拶はあったが、「もしもし」であった、3コール以内で出なかったが、言葉添えがなかった、元気のない・感じがよくない・事務的な挨拶だった	53.3%
声のトーン	83.3%	歓迎している感じで、表情のある声のトーンで話していた	事務的で表情のある声のトーンではなかった、ぶっきらぼう(愛想がない)な調子だった	63.3%
言葉づかい	93.3%	敬語の使い方や言葉づかいも問題なく話していた	正しい言葉づかい(です、ます調)で話していなかった、敬語を正しく使っていなかった、不適切な表現があった	53.3%
話の受け止め	80.0%	共感されていると感じる話の受け止め方だった	対応が事務的で、共感されていると感じられなかった、話の受け止め方から共感されていると感じられなかった	46.7%
対応の親身さ	76.7%	会話を通じて、職員の対応に親身さが感じられた会話の中でお客様の名前を呼びかけるなど親身さが感じられた	会話を通じて、親身さが感じられなかった	46.7%

※優良対応率：「○」評価に該当した中で、さらに調査員が「感じがよい」と感じた割合を示す。



3. 架電調査

(8) 総合満足度への影響しやすさと昨年度からの推移



(9) 優先的に改善すべき点

評価	改善すべき点
D評価: 総合満足度に影響しやすく、 昨年度よりも実施率が低下した項目	⑤⑥目的に応じた案内 ②オープニングの挨拶
C評価: 総合満足度への影響は小さいが、 昨年度よりも実施率が低下した項目	⑩適切なスピードや発音 ④用件の復唱 ③名乗り ⑧電話の切り方 ⑪言葉づかい ①3コール以内 ⑨保留時間の長さ
B評価: 総合満足度への影響は小さいが、 昨年度よりも実施率が上昇した項目	⑦クロージングの挨拶 ⑮正確な理解 ⑭傾聴の姿勢 ⑬保留時の言葉添え
A評価: 総合満足度に影響しやすく、 昨年度よりも実施率が上昇した項目	⑱対応の親身さ ⑫話の受け止め方 ⑨声のトーン ⑰案内・説明の簡潔さ ⑯必要な情報のヒアリング

優先的に
対応が必要

現在の
取り組みを
維持

3. 架電調査

(10) 調査員の所感

	意見・提案等
良かった点	全体的に物腰の柔らかい、親しみを感じる話し方をされていて、とても話しやすかったです。電話を切る際には「又、何かありましたらご相談ください」と言って頂けて信頼できる感じがしました。
	コール数が4回鳴ったあと、「大変お待たせ致しました。」の言葉の後に協会名を名乗られたので、コール回数が多かったことも気になりませんでした。保留の前に「〇〇ということですね。」という復唱があり、しっかり内容を確認してもらっていると感じました。
	こちらの質問に対する回答は分かりやすく、内容も細かく教えて下さいました。「パンフレットを送りましょうか。」「何か他に分からないことはありませんか。」など、こちらの意向を伺って下さって、とても好印象でした。
	こちらの用件に対して、順序よく、わからない事をわかりやすく教えて下さりとても良い説明でした。声のトーン、スピードもとても聞きやすく安心して話を聞く事が出来ました。
	説明して下さった方は、こちらの用件を伝えるとすぐ理解してくれ、聞き取りやすい声で話をしてくださったので良かったです。申請に必要な書類についてや、申請書の送り方についても詳しく教えていただき、わかりやすかったです。
	自分の知っている限りの情報は、出来るだけ沢山案内しようとしている意識が感じられました。
	用件を伝えると、少し質問をしてこちらの話をすぐに理解してくれました。順序立ててわかりやすい手続きの説明が良かったです。
	先に電話に出た方に用件を話し、担当に代わった時にこちらの用件がきちんと伝わっていて、復唱、確認をしてから話しを始められました。同じことをくり返すことがなかったので、話しがしやすかったです。こちらの状況を聞いてくださり、1つ1つ確認しながら話してくれたので、親身になっている様子がしてよかったです。
	二次対応者に代わる時にはきちんと情報を聞いて下さりスムーズでした。二次対応者は「なるほど」などと共感されていると受けとれました。申請書を提出する迄の流れが分かり易かったです。
	クロージングの挨拶で、「また何かありましたらご連絡下さい。」と話されており、親切な対応で安心感がありました。一次、二次対応者とも、明るい声のトーンで、適度なスピードで話されており、とても聞き取り易い良い対応でした。
聞きとりやすい声で好感がもてました。説明の内容がよく整理され、口調やスピードも快く、頭によく入りました。	
改善点	電話がつながるまで8コールかかりましたが、「お待たせしました」との言葉がありませんでした。つながりにくい際には「お待たせしました。」の言葉を入れてもらえると嫌な気はしないと思います。
	3回以内のコールで電話に出て頂けましたが受話機から「ガチャガチャ」という音が聞こえ、急いでの対応の様で担当者名が聞き取れませんでした。相談内容への説明は聞き取りやすいスピードでしたので、最初の挨拶をもう少し落ち着いてしていただければ良かったと思います。
	最初に電話対応した方が早口で、良く聞き取れないまま保留になり、担当の方が出ましたが話した内容が全く伝わっておらず、一から説明なくてはなりません。お客様の手間を少しでも省く為に引継ぎした方がより良い印象になると思います。
	こちらの用件は正確に理解して頂けたと思いますが、お客様を歓迎していると感じられるトーンで、親身に應對していただけたら、さらに好印象になると思います。
	慣れている印象を受けましたが、相談者は初めてかける方が多く初めて聞く言葉ばかりだと思います。相手の言葉をきちんと最後まで聞いて、相手が理解しているかを確認しながら話を進めていただくと、相談者も質問しやすく聞く事ができると思います。
	内容説明が少し早口な気がしました。こちらもくり返して言いましたのでもう少しゆっくりお話し下さるとメモがとれるのでよりよいねいな対応に思えると思います。
	情報や案内等、もう少し細かく教えて下さると更によくなると思いました。
	「まっ、申請書を送ってもらうだけになります。」や、ホームページ内の申請書は「〇〇で検索だったと思います。」等、話し方として問い合わせた人が不安に感じると思いました。情報を整理して、きちんとした語尾で案内されると良いと思います。
	話し方が少し回りくどいところがあったのでもう少し簡潔に話すより良くなると思います。
	説明も「ホームページを見てもらえれば、申請書もダウンロード出来ますし、内容も細かく書いてあります。」と言われました。内容を聞きたくて電話をしているのに「ホームページに書いてあります。」と言う説明では何も用件が済みませんでした。
電話を先に切られてしまったので、気をつけてもらえればと思います。	

4. 総括

(1) 優先改善項目の確認(応接態度に関する満足度の比較と課題)

窓口アンケート調査(満足度)				架電調査(満足度)				窓口アンケート調査と架電調査のどちらも前年以下となっている項目	
項目	27年度	26年度	前年差	項目	27年度	26年度	前年差		
あいさつ	96.7%	94.7%	2.0%	あいさつ	56.7%	55.9%	0.8%	あいさつ	●
言葉づかい	96.7%	94.7%	2.0%	接客マナー	60.0%	52.9%	7.1%	接客マナー(言葉づかい)	●
対応の速さ	97.4%	95.3%	2.1%	オペレーション	60.0%	52.9%	7.1%	オペレーション(対応の速さ)	●
説明のわかりやすさ	96.7%	94.7%	2.0%	説明能力	56.7%	61.8%	▲5.1%	説明能力(説明のわかりやすさ)	●
「あいさつ」「言葉づかい」「対応の速さ」「説明のわかりやすさ」の各項目で、満足度は前年度を上回っています。				「あいさつ」「接客マナー」「オペレーション」は昨年度を上回っています。一方、「説明能力」は昨年度を下回っています。				両調査で共通し、前年以下となっている項目はありません。窓口対応はこの水準を継続しましょう。電話対応は改善がみられましたが、改善余地はあります。改善の取り組みを継続しましょう。	

※記号について ● 窓口アンケート調査、架電調査ともに満足度が前年以上となっている ○ 窓口アンケート調査または架電調査のどちらか一方の満足度が前年以下となっている × 窓口アンケート調査と架電調査のどちらの満足度も前年以下となっている

改善のための具体的施策

あいさつ	接客マナー(言葉づかい)	オペレーション(対応の速さ)	説明能力
あいさつは、お客様にさわやかさをアピールし、感謝の気持ちを表現することが目的であり、支部の好感度を左右する大きな要因ともなります。「笑顔」を伴った挨拶は印象UPにつながりますが、「無表情、機械的」な挨拶は反対に印象DOWNになることもあります。職員一人ひとりがあいさつの重要性を理解するとともに、普段から「笑顔」を意識したあいさつを心がけることが重要です。	お客様は丁寧に、感じよく、対応されることを期待しており、対応する職員の態度を注意深く見えています。敬意を表しながら正しい言葉づかいをすることが大切です。そして、ただ言葉を伝えるだけでなく、円滑なコミュニケーションを図ることも大切です。表情(笑顔)、抑揚(目の前のお客様に語りかけるような口調)、声のトーン(聞き取りやすい高めのトーン)、お客様と目を合わせて(聴く姿勢)、相づち(聴いているサイン)、繰り返し(要所要所で復唱)を意識しながら話しましょう。	対応する職員の態度や行動が、そのまま支部の印象となります。お客様は、テキパキと対応されることを期待しており、手際よくスムーズに対応を進めることが大切です。必要な書類や名刺などはすぐに取り出せるように準備しておきましょう。動くところはスピーディに、動作と動作の間に「止め」を入れたり、動作にメリハリをつけることも相手に好感をもってもらいたいです。	お客様にとってわかりやすく、必要な情報を伝えることが大切です。要点を短く区切って話すなど、回答をわかりやすく説明する工夫をしましょう。どのような案内や提案ができるか、ふだんから整理したり、専門用語をわかりやすい言葉で説明できるように準備しておくことも大切です。仲間の対応を聞いて、良い点、改善点を見つけてみたり、メリットやデメリットをわかりやすく説明できるように、ロールプレイングをしてみましょう。

(2) 優先改善項目の確認(電話対応)

貴支部で優先的に取り組むべき課題は、以下と考えます。

- ・聞き取りやすいように相手に合わせたスピードや発音で話す
- ・用件を伺った際の復唱
- ・名乗り

※上記は、総合満足度への影響しやすさ、前年度からの推移(前年差▲5ポイント以上)等を考慮し、改善の優先度が高いと考えられるものを示しています。

項目	27年度	26年度	前年差	あいさつ	接客マナー	オペレーション	説明能力	
⑩対応の親しさ	76.7%	61.8%	14.9%	-	●	●	-	大きい
⑫話の受け止め方	80.0%	61.8%	18.2%	-	●	●	-	
⑨声のトーン	83.3%	67.6%	15.7%	-	●	-	-	
⑤⑥目的に応じた案内	65.0%	69.2%	▲4.2%	-	-	-	●	
⑰案内・説明の簡潔さ	93.3%	85.3%	8.0%	-	-	●	●	
⑯必要な情報のヒアリング	76.7%	76.5%	0.2%	-	-	●	-	
②オープニングのあいさつ	86.7%	88.2%	▲1.5%	●	-	-	-	
⑩適切なスピードや発言	70.0%	88.2%	▲18.2%	-	●	-	●	
④用件の復唱	60.0%	67.6%	▲7.6%	-	-	●	-	
⑦クロー징のあいさつ	76.7%	76.5%	0.2%	●	-	-	-	
⑮正確な理解	96.7%	91.2%	5.5%	-	-	●	-	小さい
③名乗り	76.7%	91.2%	▲14.5%	●	-	-	-	
⑧電話の切り方	76.7%	79.4%	▲2.7%	●	●	-	-	
⑪言葉づかい	93.3%	97.1%	▲3.8%	-	●	-	●	
⑭傾聴の姿勢	93.3%	91.2%	2.1%	-	●	●	-	
⑬保留時の言葉添え	96.7%	91.2%	5.5%	-	●	●	-	
①3コール以内	73.3%	88.2%	▲14.9%	●	-	-	-	
⑯保留時間の長さ	96.7%	97.1%	▲0.4%	-	-	●	-	

※●印は、「あいさつ」「接客マナー」「オペレーション」「説明能力」について、それぞれ関連がある項目を示しています。(9頁参照)
※色のついた項目は、実施率が前回から5ポイント以上低下した項目を示しています。

5. 参考

(1) 課題解決のための具体的施策(電話対応)

項目		実施率 (27年度)	前年差	個別評価	課題を解決するための 具体的な施策
オープニング	① 3コール以内に出たか	73.3%	▲14.9%	前回より低下しています。改善のための取り組みが望まれます。	まわりの人が電話に出るのを待つのではなく、一人ひとりが積極的に受話器に手を伸ばすようにしましょう。
	② 電話に出た際、「はい」や「お電話ありがとうございます」「お待ちせました」など、オープニングの挨拶はあったか	86.7%	▲1.5%	前回よりやや低下しています。注意が必要です。	最初の第一声が電話の第一印象です。全てで決まることを意識して電話に出ましょう。電話に出るときの姿勢で声の印象も変わってきます。実際にお辞儀をしながら、「お電話ありがとうございます」と言ってみましょう。
	③ 「協会けんぽ〇〇支部〇〇でございます」のように、「協会名」・「支部名」・「担当者名」を全て名乗ったか	76.7%	▲14.5%	前回より低下しています。改善のための取り組みが望まれます。	名刺等を用意し、読み上げるようにはっきりと名乗りましょう。
	④ 「用件」を伝えた際に、復唱があったか	60.0%	▲7.6%	前回より低下しています。改善のための取り組みが望まれます。	用件を承ったら、必ず復唱しましょう。
説明内容	⑤⑥ 目的に応じた案内や情報提供ができていたか	65.0%	▲4.2%	前回よりやや低下しています。注意が必要です。	説明に必要な書類や資料などは、すぐに取り出せるように準備しておきましょう。どのように説明するか、また、どのような気遣いができるか、普段から整理しておきましょう。要点を短く区切って話すなど、回答をわかりやすく説明する工夫をしましょう。
クロージング	⑦ 「わたくし、〇〇グループの〇〇と申します。お電話ありがとうございます」「ありがとうございました」など、クロージングの挨拶はあったか	76.7%	0.2%	前回から改善がみられました。しかしながら、改善の余地はまだあります。取り組みを継続し、さらなる向上を目指しましょう。	実際にお辞儀をしながら、「お電話ありがとうございました」と言ってみましょう。
	⑧ 電話の切り方は適切だったか(先に切ることはなかったか)	76.7%	▲2.7%	前回よりやや低下しています。注意が必要です。	お客様が切るのを確認してから電話を切るように習慣づけましょう。
話し方・聴き方	⑨ こちらを歓迎していると感じられるように、表情のある声のトーンで話をしていたか	83.3%	15.7%	前回から改善がみられました。しかしながら、改善の余地はまだあります。取り組みを継続し、さらなる向上を目指しましょう。	状況に合わせて声のトーンを変えてみましょう。(第一声は高く、それ以降は少し落とす)
	⑩ こちらが聞き取りやすいように、相手に合わせた適切なスピードや発音で話しをしていたか	70.0%	▲18.2%	前回より低下しています。改善のための取り組みが望まれます。	言葉の切れ目をクリアにして、文末まではっきり発音するよう心がけましょう。相手のスピードに合わせて、お客様が気分よく会話できるようにしましょう。
	⑪ 敬語の使い方も問題なく、こちらが不適切・不快と感じるような言葉づかいはなかったか	93.3%	▲3.8%	前回よりやや低下しています。注意が必要です。	間違いやすい言葉を付箋に書いて、目につくところに貼っておきましょう。職員同士で、お互いの言葉づかいをチェックするようにしましょう。敬語を使うのか、謙譲語を使うのかを迷ったら、その動作の「主語」を考えてみましょう。
	⑫ 話の受け止め方は、「～ということですね」「それはお困りですね」など、こちらが共感されていると感じられるものだったか	80.0%	18.2%	前回から改善がみられました。しかしながら、改善の余地はまだあります。取り組みを継続し、さらなる向上を目指しましょう。	相づちと受け止めの言葉を入れながら話しましょう。
	⑬ 保留にする際に保留する理由と適切な言葉添えはあったかまた、再度電話に出た際言葉添えはあったか	96.7%	5.5%	ほぼ実施できています。前回から改善がみられました。この水準を維持するとともに、さらに100%実施を目指しましょう。	「少々お待ちいただけますか」など断りを入れて、お客様の返事を待ってから保留するようにしましょう。再度電話に出る際には、必ず「お待ちせました」などの言葉添えをしましょう。
	⑭ こちらの話を質問を遮らずに最後まで聞いていたか	93.3%	2.1%	前回から改善がみられました。しかしながら、改善の余地はまだあります。取り組みを継続し、さらなる向上を目指しましょう。	お客様が話を一通り終えるまでは、遮らずに聞くようにしましょう。
オペレーション	⑮ こちらの話をスピーディーかつ正確に理解していたか	96.7%	5.5%	ほぼ実施できています。前回から改善がみられました。この水準を維持するとともに、さらに100%実施を目指しましょう。	必ずメモを取り、聞き落としや勘違いがないように注意しましょう。曖昧な点は確認し、また、「～ということでございますね」など、要点を復唱するようにしましょう。
	⑯ 案内に必要な情報のヒアリングができていたか	76.7%	0.2%	前回から改善がみられました。しかしながら、改善の余地はまだあります。取り組みを継続し、さらなる向上を目指しましょう。	こちらから質問をしながらお客様が伝えたいことを正確に把握するようにしましょう。
	⑰ 案内や情報提供時の説明は簡潔でわかりやすいものだったか	93.3%	8.0%	前回から改善がみられました。しかしながら、改善の余地はまだあります。取り組みを継続し、さらなる向上を目指しましょう。	仲間の電話対応を聞いて、良い点、改善点を見つけてみましょう。
	⑱ 職員の応対には親身さが感じられたか	76.7%	14.9%	前回から改善がみられました。しかしながら、改善の余地はまだあります。取り組みを継続し、さらなる向上を目指しましょう。	「ただいまお時間よろしいでしょうか」など気遣いの一言を入れましょう。
保留時間	⑲ 保留時間について問題を感じなかったか	96.7%	▲0.4%	前回よりやや低下しています。注意が必要です。	保留にする際は、常に「お客様を待たせている」ことを意識しましょう。

5. 参考

(2) 優良支部による取り組み事例

支部名	内容
<p align="center">秋田支部 (満足度1位)</p>	<p>【調査員による評価ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オープニング、クロージングの挨拶でしっかりと協会名、支部名、名前を名乗り、元気よく、はっきりとしていました。またクロージングの際はおじぎをしながら話している様子でとても感じが良かったです。 ・二次対応者は「お待たせ致しました。先程の者に用件を伺いましたが」と丁寧に挨拶があり、ヒアリングをしながらスピーディーに理解し、説明してくれました。「お電話をお待ちしております」と気持ちの良いクロージングでした。 ・細かな点をきちんとヒアリングされていて、お客様の疑問点を知り、一つ一つ丁寧に説明をされていたと思います。 ・オープニングから明るいきはきとした対応で、こちらまで明るさを頂きとても良い印象でした。説明の時には、親身になってくださっているのが伝わってきて、とても感じが良かったです。 ・理由をおっしゃって頂けたので、確認事項に納得して答える事が出来ました。マニュアル通りの話し方ではなく、対応者の親切な人柄が出た対応でとても良かったです。気遣った言葉もあり、嬉しかったです。
<p align="center">奈良支部 (満足度1位)</p>	<p>【調査員による評価ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「説明をする前にいくつか確認させて頂きたい事がございます。」「いろいろお聞きして申し訳ございません。」と言いながら必要なヒアリングをして順序良く説明して頂き、落ち着いて聞くことができました。とても分かりやすい説明でした。 ・こちらの話を聞いてくださろうとしているのが感じられる話し方や、声のトーンも良かったと思います。 ・優しい感じで対応して頂き気持ちが良かったです。具体的に案内して下さい、とても親切だと感じましたし、親しみも湧きました。説明もわかりやすく、こちらの話もよく聞いて下さり、会話の間も良かったです。 ・説明の仕方が順序立てて話し簡潔にスピーディーに話してくれましたので、とてもわかりやすかったです。用件をしっかりと把握している様子で、わかりやすく説明して下さり安心して聞けました。 ・話し方に合わせて対応して下さいる職員さんでした。声もソフトで時々笑顔なども感じられ、相談しやすい方だと思いました。
<p align="center">愛媛支部 (満足度3位)</p>	<p>【調査員による評価ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一次対応者は大きな明るい声のトーンで挨拶があり、また用件を伝えた時に「大変でしたね。」と親身さを感じる言葉添えがあり、気持ち良い対応でした。 ・一次対応者の方は、保留の前に「担当におつなぎしてよろしいでしょうか。」と一方的ではなくこちらに聞いて下さった後、保留しました。とても丁寧な対応に感心いたしました。又二次対応者の方もわかりやすい口調で、温かみのある対応で好感が持てました。 ・話しをする際に、こちらの返事を待ってから説明を始めてくれたので、こちらにペースを合わせているのが伝わりました。滑舌も良く、とても穏やか、かつ、元気のある明るい声で良かったです。 ・大切な箇所はゆっくり話して下さいましたので安心して聞く事が出来ました。お客様を思いやる気持ちが伝わり好印象を受けました。 ・声のトーンと口調から温かみが感じられて親身になってくれている感じがしました。お客様の立場に立って説明していることがわかりました。
<p align="center">大分支部 (満足度3位)</p>	<p>【調査員による評価ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても明るい声で歓迎されている感じで、とても聞きやすい雰囲気でした。テキパキとしてポイントを押さえた説明で、とてもわかりやすかったです。 ・第一声からとても元気な爽やかな対応で、終始、電話のむこうで、笑顔で対応して下さいているのが伝わって来る対応で、とても好感が持てました。 ・説明や案内をした後に「どうされますか。」「よろしいですか。」とこちらの意向を確認しながら話を進めてくれたので親切だと思いました。はっきりとした口調で落ち着いたテンポで聞きとりやすかったです。 ・こちらの話をきちんと聞いてくださり、説明も要点をまとめて、しっかり伝えてくださり、とてもわかりやすい説明でした。 ・明るくゆっくりとした話し声で、とても感じが良かったです。とても詳しい説明を分かり易くして下さいました。最後まで「また分からないことがございましたら、いつでもお電話下さい。」とおっしゃって下さり良い対応だったと思います。気持ち良く電話することが出来ました。
<p align="center">長崎支部 (満足度5位)</p>	<p>【調査員による評価ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すぐに出て下さり、話すスピード、声の大きさ、共に聞き取りやすく、はっきりとした口調で話され、とても感じのよいオープニングでした。「どういった事でございましょうか。」と用件を聞き取り、復唱もあり、共感されていると感じる事ができました。説明後も「何かご不明な点はございますか。」とこちらの理解度を伺いながら丁寧な対応だと思います。 ・こちらの状況を話した時に声のトーンを低くして話され、共感されていると感じ、好印象で話しやすくなりました。 ・手続きの案内をするなかで、「他に何かありませんか」「よろしかったですでしょうか」等こちらの理解や質問を確認する、言葉がありました。「お客様」との呼びかけにも親身さが感じられ、安心して説明を聞くことができました。 ・「最初に数点ご確認させていただきますが…」という質問から始まり、相手の話をきちんと把握しようという姿勢がとても好印象でした。 ・用件について確認しながら説明してくれたので、親身になってくれている印象があり、安心して話を聞くことができました。

6. 調査概要、カルテの見方

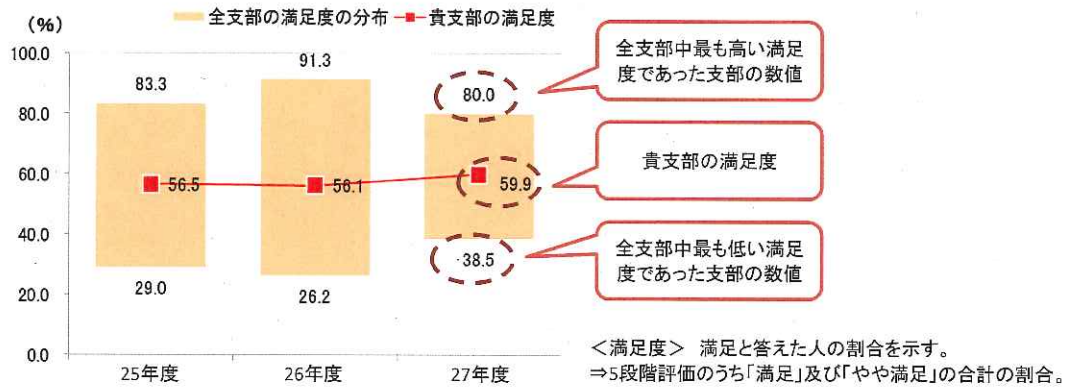
(1) 調査概要

調査目的	お客様との主な接点である「窓口」と「電話口」における接客サービス等の実態を把握することにより、課題・改善点を発見し、改善を行っていくことにより、更なるサービス向上を目指します。	
	窓口アンケート調査	架電調査
調査方法	支部窓口に来訪されたお客様によるアンケートへの自記入式	委託先の調査員により架電覆面調査
調査対象	調査実施期間中に支部窓口に来訪されたお客様を対応した職員	調査実施期間中に電話対応した職員
評価方法	項目別満足度を5段階評価	項目別サービス実施状況を○×評価
調査期間	平成27年11月～12月	平成27年12月～平成28年1月

(2) カルテの見方

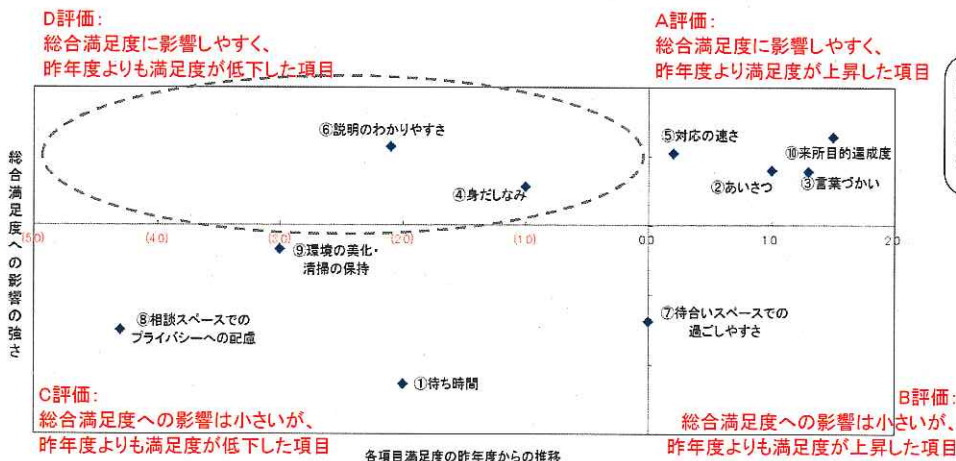
【満足度の分布状況と貴支部の位置】

全支部の満足度の分布状況と、最高値、最低値を示しています。グラフの上部に表示されているのが最も評価の高い支部の値、下部に表示されているのが最も評価の低い支部の値です。グラフの幅が広いほど、支部間の差が大きくなります。
また、■で貴支部の満足度の推移を示しています。全体としての傾向と、貴支部のおおよその位置を確認してください。



【総合満足度への影響しやすさと昨年度からの推移】

項目ごとに、お客様の総合満足度への影響しやすさと、昨年度の満足度との差を示しています。総合満足度への影響しやすさ、昨年度よりも低下している項目(点線で囲んだ領域)がある場合は、優先的に改善に取り組む必要があります。



【良かった点・改善点】

調査員のコメントを「良かったところ」「改善すればもっと良くなると思われるところ」の2項目に分けて記載しています。お客さまの目線で改善活動に取り組むにあたり、本コメントを活用してください。

なお、複数の調査員が調査を担当していますので、調査時点の状況(応対者の違い等)から、「良かったところ」と「改善すればもっと良くなると思われるところ」のそれぞれに相反する内容が含まれている場合もありますが、お客様の目線で書かれているコメント内容となりますことをご了承ください。